

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi ini, Indonesia sedang membangun berbagai sektor perekonomian, seperti sektor perindustrian dan sektor perdagangan. Hal ini sejalan dengan perkembangan dunia bisnis yang membawa dampak positif terhadap perekonomian Indonesia. Peran lembaga perbankan juga semakin dibutuhkan untuk menunjang perekonomian suatu Negara. Selepas era barter, transaksi membutuhkan alat bayar berupa uang. Situasi lainnya menunjukkan semakin tingginya tingkat kriminalitas dalam bertransaksi, masyarakat membutuhkan keamanan dan kepraktisan dalam melaksanakan transaksi dalam kehidupan sehari-hari.

Situasi ini dimanfaatkan lembaga perbankan sebagai tempat menabung dan sumber kredit untuk peningkatan pelayanan kepada nasabah. Seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur pelaksanaan masyarakat sebagai pengguna layanan jasa perbankan juga menuntut kepraktisan dan keakuratan dalam berbagai aspek kehidupannya, termasuk dalam hubungan dengan layanan perbankan.

Kepuasan pelanggan dapat bertahan, bersaing, menguasai pangsa pasar apabila suatu perusahaan pelayanan menjadikan prioritas dalam bersaing. Mutu pelayanan sangat menarik untuk dibicarakan dan dibahas oleh pelanggan. Karena puas tidak puasnya pelanggan menjadi prioritas utama dan tolak ukur perusahaan dalam keunggulan daya saing. Dari sudut pandang konsumen pelayanan merupakan hal yang sangat penting selain dilihat dari hasil jasa namun juga proses penyampaiannya (Normasari, 2013)

Penyampaian jasa yang berkualitas memiliki lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangibles*).

Kepuasan nasabah sangat berpengaruh jangka panjang dalam berlangsungnya perkembangan perusahaan karena kepuasan nasabah berkaitan erat untuk mendorong nasabah dengan bank untuk menjalin hubungan yang baik karena ketidak puasan pelanggan saat penyampaian produk atau jasa akan mempengaruhi pola perilaku nasabah selanjutnya.

Bagian terpenting dalam perusahaan perbankan adalah customer service karena bagian ini merupakan sumber informasi dan perantara bank dalam penyampaian produk kepada nasabah yang ingin mendapat pelayanan jasa. Nasabah menjalin hubungan baik dengan customer service melalui berkomunikasi secara langsung atau bertatap muka dengan menyampaikan keluhan nasabah kepada customer service agar masalah cepat terselesaikan.

Customer service akan menjadi pendengar yang baik saat mendapat keluhan nasabah dengan cara menenangkan, memberikan solusi, agar nasabah merasa aman. Tanpa komunikasi dengan customer service nasabah tidak akan bisa menyelesaikan masalah dengan cepat dan baik, oleh karena itu customer service bank jatim harus mampu menyelesaikan nasabah tersebut agar nasabah merasa puas. Kemampuan dalam melayani nasabah customer service dituntut untuk cepat, tanggap, serta memiliki kemampun berkomunikasi dengan baik sehingga akan mempermudah pekerjaan dalam memberikan pelayanan dengan baik.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti akan membahas dengan judul “Evaluasi Kinerja Layanan Customer Service Pada Bank Jatim Cabang Malang”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Kinerja *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Malang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah: Mengetahui Bagaimana Kinerja *Customer Service* Bank Jatim Cabang Malang sesuai unsur kehandalan, daya tanggap dan jaminan.

#### **D. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan supaya diperoleh persamaan persepsi terkait kinerja *Customer Service*. Secara keseluruhan, kinerja *Customer Service* adalah terdiri atas menawarkan produk bank kepada nasabah, memberikan pelayanan terbaik serta membangun hubungan baik antar nasabah. Namun dalam penelitian ini difokuskan pada layanan *customer service* kepada nasabah tanpa membahas tentang penawaran produk.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Bank Jatim**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi penting bagi manajemen Bank Jatim Cabang Malang dalam melakukan pembinaan terhadap *Customer Service* untuk meningkatkan layanan yang prima kepada nasabah.

##### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil ini dapat memperkaya sumber-sumber kajian literature terkait pelayanan bank oleh *customer service* dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.